

Was beim Online-Autoverkauf wichtig ist

Studie sieht Defizite bei etablierten Herstellern – **Volkswagen will digital stärker werden**

VON LARS LOHMANN

Wolfsburg. Ein Klick, und das Auto ist gekauft. Amazon hat in den USA vor einigen Wochen mit dem Verkauf von Fahrzeugen übers Internet begonnen. Dafür kooperiert das Unternehmen mit dem Hersteller Hyundai. Das Beispiel zeigt, in Sachen Online-Handel für Fahrzeuge ist einiges in Bewegung. Doch wie sieht die Situation bei Volkswagen aus? Wie stellt sich die Marke den Autokauf in der Zukunft vor?

Händler für VW weiterhin der wichtigste Kontaktpunkt

„Für Volkswagen sind die Händler der bedeutsamste Kontaktpunkt zu den Kundinnen und Kunden“, erklärt eine Volkswagen-Sprecherin auf entsprechende Anfrage. Aber: Online-Vertrieb spielt laut dem Unternehmen grundsätzlich auch eine wichtige Rolle.

Volkswagen setzt auf die Verknüpfung von Online- und Offline-Vertriebskanälen. Zusätzlich gibt es einen digitalen Marktplatz, auf dem auch die Händler vertreten sind. Dadurch sollen die Kundinnen und Kunden nahtlos zwischen beiden Welten

wechseln können. „Egal ob sie im Autohaus, auf dem heimischen Sofa oder gerade unterwegs sind, egal ob es um allererste Infos zum nächsten Auto, dessen Finanzierung oder das konkrete Kennenlernen aller Funktionen des Neuwagens geht“, verdeutlicht die Sprecherin.

So können Interessierte zum Beispiel ihr Auto online konfigurieren und anschließend zum Händler gehen, um vor Ort noch ein Beratungsgespräch zu führen. Das konfigurierte Modell kann der Händler mittels eines Codes abrufen. Dafür hat die Marke ein komplettes digitales System entwickelt, das das komplette Leben des Fahrzeugs abdeckt - vom Kauf über die Wartung bis zum Verkauf.

Die Händler wiederum können sich auf dem digitalen Marktplatz mit individuellen Online-Auftritten präsentieren und ihre Neu- und Gebrauchtwagen anbieten.

Volkswagen will die digitale Vermarktung ausbauen

Die Vermarktung über digitale Kanäle soll laut Volkswagen über alle Regionen hinweg ausgeweitet werden. Ein Schwerpunkt: Die Marke will die On-



Auch online an Frau und Mann bringen: Der Verkauf von Fahrzeugen übers Internet wird immer wichtiger. Gleichzeitig FOTO: HENDRIK SCHMIDT

line-Auftritte weiterentwickeln und diese parallel mit den Apps und Handelssystemen sowie den Finanzierungs- und Leasingangeboten der Volkswagen Financial Services verknüpfen.

Dass das Thema Online-Autoverkauf eine immer wichtigere Rolle einnimmt, bestätigt eine Studie der MHP Management- und IT-Beratung. Zwischen 2020 und 2023 sei die Zahl der Online-Verkäufe um 144 Prozent gestiegen. Die Porsche-Tochter kommt in der Studie aber auch zu dem Ergebnis, dass vor allem bei den etablier-

ten Automobilherstellern, aber auch bei einigen Online-Handelsplattformen noch Handlungsbedarf besteht.

Welche Schwächen etablierte Hersteller haben

„Während viele neue Anbieter von Elektrofahrzeugen mit klar strukturierten, intuitiven Websites überzeugen, kämpfen sowohl viele etablierte Hersteller als auch manche Online-Handelsplattformen weiterhin mit Schwächen in der digitalen Customer Journey“, lautet die Schlussfolgerung der „Online

Car Sales Benchmark-Analyse 2025“, für die 18 Expertinnen und Experten aus der Automobilbranche anonym befragt wurden. Sie haben sich direkt oder indirekt in ihrem Berufsalltag mit den Themen Online Sales und Direktvertrieb befasst.

Gründe für den Online-Kaufabbruch

Eine Schlussfolgerung der Studie: Vor allem fehlende Übersichtlichkeit und intransparente Prozesse führen zu Kaufabbrüchen. Hier müssten die etablierten Hersteller teilweise aufholen. Der Grund: Die Erwartungshaltung der potenziellen Käufer ist eine andere als früher. Online-Kundinnen und Kunden wollten das gleiche Käuferlebnis haben wie bei herkömmlichen E-Commerce-Erlebnissen, was den Kreis in Richtung Amazon schließt.

„Je besser der Kunde versteht, was genau der Prozess eines digitalen Autokaufs umfasst, desto sicherer fühlt er sich bei seiner Entscheidung, sein neues Fahrzeug vollständig online zu erwerben“, sagt Maurice Tennekes, Senior Manager im Bereich Customer Experience bei MHP.

Wie Wolfsburg sich für den Fall eines Blackouts aufstellen will

Rat der Stadt soll über Kauf einer mobilen Netzersatzanlage entscheiden

VON BETTINA JÄSCHKE

Wolfsburg. Handy, PC, Beatmungsgeräte und Bargeldautomaten - ein Stromausfall legt alles lahm. Um für den Fall eines flächendeckenden Stromausfalls in Wolfsburg gerüstet zu sein, verfügt die Stadt bereits über ein Konzept mit 38 Bevölkerungsschutz-Leuchttürmen. Kern dieses im vergangenen Jahr erarbeiteten Konzeptes ist die Errichtung von wohnortnahen Anlaufstellen für die Bevölkerung. Jetzt plant die Verwaltung weitere Versorgung für den Katastrophenfall.

Perspektivisch soll es Standorte der höchsten Kategorie geben, in denen auch eine temporäre Notunterbringung und Betreuung realisiert werden kann. Teile dieser Objekte sollen als Notunterkünfte vorgeplant werden. Dafür ist eine Notstromversorgung unerlässlich.

Daher soll der Rat der Stadt in seiner nächsten Sitzung am 25. Februar beschließen, eine mobile Netzersatzanlage zu beschaffen.

Deren Inbetriebnahme könnte Anfang nächsten Jahres realisiert werden. Die Gesamtkosten dafür betragen 350.700 Euro. Die Mitglieder des Ausschusses für Bürgerdienste und Feuerwehr empfehlen die entsprechende Vorlage.

Im vergangenen Jahr hatte die Stadt die Bevölkerungsschutz-Leuchttürme eingerichtet und im Rahmen einer Übung ihre Funktionalität getestet. Damit sei ein wichtiger Schritt für die Sicherheit der Wolfsburger getan, sagte Oberbürgermeister Dennis Weilmann seinerzeit.

Sollte in Wolfsburg der Strom flächendeckend ausfallen, würde die Stadt innerhalb kürzester Zeit das notwendige Material aus dem Katastrophenschutzlager an die als Bevölkerungsschutz-Leuchttürme ausgewählten Stellen im Stadtgebiet bringen. Dies sind größtenteils Feuerwehrhäuser, aber auch Schulgebäude. Zusätzlich gibt es eine mobile Einheit. Parallel würde die Alarmierung der Freiwilligen Feuerwehr und der Mitarbeiter der Stadt zur Be-



Strommasten stehen hintereinander: Wenn der Strom ausfällt, tritt ein Notfallplan in Kraft. FOTO: CHRISTIAN CHARISIUS

setzung der Bevölkerungsschutz-Leuchttürme erfolgen.

Ist das Material im Notfall ausgeliefert und aufgebaut, können Notrufe abgegeben werden, die mittels Digitalfunk an die Leitstelle übermittelt werden. Hierzu verfügen die einzelnen Standorte über eine Notstromversorgung.

Im Jahr 2014 hatte es bereits stadtweit einen Stromausfall gegeben, der wenige Stunden dauerte. Hier wurde als unmittelbare Auswirkung jedoch schnell deut-

lich, dass beispielsweise die Kommunikation über Mobilfunknetze nach kurzer Zeit nicht mehr möglich war.

Bundesweit werden derzeit umfassende Konzeptionen im Bevölkerungsschutz geprüft, überarbeitet und neu erstellt. Das Land Niedersachsen betont, dass die Kommunen verpflichtet sind, ihre Notfallpläne für mögliche Blackout-Szenarien auszubauen und zu stärken. Der Geschäftsbericht Brand- und Katastrophen-

schutz übernimmt diese Aufgabe in Wolfsburg.

Blackout-Szenarien gehören neben unweatherbedingten Ereignissen sowie Szenarien, bei denen Energienetzebereiche automatisch oder geplant abgeschaltet oder in ihrer Leistung reduziert werden, zu den elementaren Bedrohungen für die Bevölkerung. In kurzer Zeit sind durch flächendeckende Stromausfälle die Infrastruktur, die Versorgungssicherheit als auch die öffentliche Sicherheit und Ordnung gefährdet.

So läuft es im Ernstfall ab: Durch eine sprachgesteuerte Sirene werden die Bürger auf die Lage aufmerksam gemacht. Die Sprachdurchsagen machen dann auf die Standorte der Anlaufstellen aufmerksam.

Dies hat einen guten Grund, wie sich beim Stromausfall 2014 zeigte, denn: Es ist möglich, dass auch die Notrufnummer 112 bei einem Blackout nicht mehr erreichbar ist. Daher wurden alle Feuerwehren im Stadtgebiet mit den sprachgesteuerten Sirenen ausgestattet.